

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
(Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP)
di Kota Depok)**

Fahmi Rezha, Siti Rochmah, Siswidiyanto

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang

E-mail: fahmirezha08@yahoo.com

Abstract: *Analysis the influence of Public Service Quality to Society Satisfaction. This research aims to know the influence of service quality of e-KTP to society satisfaction in Depok and to determine subvariable from quality service that the most influence society satisfaction. The samples taken are 100 peoples from all of this population 1.020.002 peoples by Slovin formula. The research results showed that the quality service have a positive influence in society satisfaction in 0,758 with a significant level of 95%. That means that 75,8% of society satisfaction who received the service of e-KTP data recording in Depok can be influenced by some subvariabels such as tangibilities, reliability, responsiveness, assurance, and empathy and the remainder of 24,2% are influence by other independent variable that have not been shown in this research, the most influence in satisfying the society who received the service e-KTP data recording is reliability with regression coefficient of 0,867.*

Keywords: *quality service, society satisfaction, e-KTP data recording*

Abstrak: *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat.* Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan e-KTP terhadap kepuasan masyarakat di Depok dan untuk menentukan subvariabel dari kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Sampel yang diambil adalah 100 orang dari seluruh populasi ini 1.020.002 orang dengan rumus Slovin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dalam kepuasan masyarakat 0,758 dengan tingkat signifikan 95%. Itu berarti bahwa 75,8% kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman data e-KTP di Depok dapat dipengaruhi oleh beberapa subvariabel seperti bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati dan sisanya 24,2% adalah dipengaruhi oleh variabel independen lain yang belum ditunjukkan dalam penelitian ini, yang paling berpengaruh dalam memuaskan masyarakat yang menerima layanan perekaman data e-KTP adalah reliabilitas dengan koefisien regresi sebesar 0.867.

Kata kunci: *kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, perekaman data e-KTP*

Pendahuluan

Dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang baik dari aparat pemerintah, Pemerintah membuat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, namun kebijakan ini tidak akan bisa dicapai secara maksimal apabila aparat pemerintah tidak bekerja secara optimal, oleh karena itu, kebijakan yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan harus diimbangi dengan upaya optimalisasi kinerja aparat pemerintah dan melakukannya secara

konsisten dengan memperhatikan segala kebutuhan dan harapan masyarakat.

Upaya optimalisasi kinerja aparat pemerintah sebenarnya sudah dilakukan oleh pemerintah melalui perubahan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1974 menjadi Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian. Di sisi lain untuk meningkatkan kinerja aparat pemerintah, pemerintah juga mengeluarkan kebijakan lain berupa Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Diklat Jabatan PNS dan terakhir mengenai Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 ten-

tang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Alasan keseluruhan kebijakan oleh pemerintah ini, disebabkan karena pemerintah mencoba mempercepat perwujudan pelayanan publik yang berkualitas.

Pada dasarnya penelitian ini ingin menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) terhadap kepuasan masyarakat Kota Depok. Di dalam laporan Jawa Barat dalam Angka 2012 yang dipublikasikan oleh BPS Jawa Barat (2012, h.45), bahwa laju pertumbuhan Kota Depok dari tahun 2000 sampai dengan 2010 adalah 4,32 persen. Dengan laju pertumbuhan tersebut, Kota Depok menjadi kota dengan laju pertumbuhan tercepat di Jawa Barat. Meningkatnya jumlah penduduk Kota Depok disebabkan tingginya migrasi penduduk ke Kota Depok, hal ini dibenarkan pada hasil sensus penduduk 2010 mengenai data penduduk menurut wilayah, jenis kelamin dan status migrasi seumur hidup Provinsi Jawa Barat (BPS, sp.2010.bps.go.id), bahwa 63,85 persen penduduk Kota Depok dikategorikan dalam status migrasi seumur hidup. Dengan pesatnya perkembangan jumlah penduduk di Kota Depok, menyebabkan laju permintaan kartu tanda penduduk (KTP) di Kota Depok pun ikut meningkat. Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas maka perumusan masalah yang diajukan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) terhadap kepuasan masyarakat di Kota Depok?
2. Di antara subvariabel kualitas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) tersebut, manakah yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan masyarakat?

Tinjauan Pustaka

1. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Definisi kepuasan masyarakat sering disamaartikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan

konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut. Penyedia pelayanan di dalam pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah diamanatkan dan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik.

Kepuasan pelayanan berdasarkan Kep./25/M.PAN/2/2004 yaitu “hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik”. Sedangkan Kepuasan pelanggan dikonseptualisasikan oleh Cadotte, Wooddruff, dan Jenkins (Tjiptono dan Chandra, 2005, h.197), sebagai “perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk”. Kepuasan pelanggan menurut Oliver (Tjiptono dan Chandra, 2005, h.198), merupakan “evaluasi terhadap *surprise* yang inheren dalam pemerolehan dan atau pengalaman konsumsi produk”. Hampir sama dengan Oliver, menurut Wikie (Tjiptono, 1997, h.24) “kepuasan konsumen merupakan suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa”. Hal ini diperkuat oleh Cravens (Bunga, 2009, h.30), bahwa “kepuasan konsumen dipengaruhi oleh pengiriman produk, performa produk atau jasa, citra perusahaan/ produk/ merek, nilai harga yang dihubungkan dengan nilai yang diterima konsumen, prestasi para karyawan, keunggulan dan kelemahan para pesaing.

Dalam penelitian untuk mengukur kepuasan masyarakat, metode yang digunakan adalah metode survey. Menurut Kep./25/M.PAN/2/2004 terdapat 14 unsur yang “relevan, valid dan reliabel”, sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, dalam penelitian ini yang berjudul analisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat, maka sesuai relevansinya kepuasan masyarakat akan dimasukkan ke dalam variabel terikat atau variabel yang dipengaruhi, pengukuran

dilakukan secara langsung melalui pertanyaan.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Menilai kualitas pelayanan publik bukanlah kegiatan yang sangat mudah khususnya pemberian pelayanan publik yang bersifat jasa maupun administratif, namun terlepas dari persoalan tersebut masalah mengenai kualitas pelayanan publik pada saat ini menjadi pusat perhatian di berbagai Negara demokratis khususnya Indonesia karena pemberian pelayanan publik pada saat ini menjadi tolok ukur suatu Negara dikatakan gagal atau baik, untuk mengukur kualitas pelayanan publik adakalanya peneliti memaparkan penjelasan mengenai pengertian kualitas pelayanan dari berbagai pakar. Menurut Brady dan Conin dijelaskan bahwa “kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima” (Afrial, 2009, h.88). Sedangkan ditambahkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam (Samosir, 2005, h.28) “kualitas pelayanan adalah perbandingan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya”. Dari pengertian dari berbagai pakar tersebut dapat dipahami bahwa masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan berdasarkan perbandingan pengalaman yang pernah dirasakan dengan apa yang diharapkan atas pelayanan tersebut. Seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa di dalam suatu organisasi, konsep kualitas pelayanan menjadi ukuran keberhasilan organisasi, keberhasilan organisasi yang dimaksud baik itu pada organisasi bisnis maupun juga pada organisasi yang bertugas untuk menyediakan pelayanan publik.

Dalam penyelenggaraan mengenai pelayanan publik, pemerintah dalam Undang-Undang tentang pelayanan publik Nomor 25 Tahun 2009 dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 telah merumuskan apa yang menjadi asas, prinsip, dan standar pelayanan publik hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun dari pengamatan peneliti bahwa prinsip dan standar pelayanan publik yang digariskan oleh pemerintah sangat sulit

dioperasionalisasikan untuk mengukur kualitas pelayanan publik, karena pada dasarnya dalam penelitian kuantitatif dibutuhkan konsep yang jelas sebagai dasar peneliti untuk melakukan penelitian agar dapat menggambarkan keterukuran yang lebih nyata sesuai dengan situasi dan kondisi di lapangan. Dalam mengukur kualitas pelayanan publik, peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh parasuraman, *et.al*. Dalam mengukur sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Dalam mengevaluasi kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh pemerintah saja namun juga ditentukan oleh masyarakat, hal ini seperti yang dijelaskan oleh Barata (2003, h.36) bahwa berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tapi lebih banyak dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.

Menurut Parasuraman *et al* terdapat lima dimensi kualitas pelayanan (Tjiptono dan Chandra, 2005, h.133-135) Kelima dimensi itu mencakup:

- a. Reliabilitas (*Reliability*)
- b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
- c. Empati (*Emphaty*)
- d. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dalam penelitian ini yang berjudul analisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat, maka sesuai relevansinya Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut akan dijadikan sebagai variabel bebas di dalam penelitian ini. Berdasarkan perumusan masalah dan tinjauan pustaka yang telah dipaparkan, maka peneliti dapat mengemukakan suatu hipotesis kerja yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- H₁: Diduga variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari subvariabel Bentuk fisik (X₁), Reliabilitas (X₂), Daya Tanggap (X₃), Jaminan (X₄), Empati (X₅) secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).
- H₂: Diduga variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari subvariabel Bentuk fisik (X₁), Reliabilitas (X₂), Daya Tanggap (X₃), Jaminan (X₄), Empati

(X₅) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian penjelasan. Menurut Singarimbun dalam Singarimbun dan Effendi (2006, h.5), “penelitian penjelasan menyoroti hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesa”. Populasi sasaran di dalam penelitian ini adalah jumlah penduduk menurut kontrak yang akan direkam tahun 2011 sebesar 1.020.002 Orang. Penarikan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Sumber: Sevilla, dalam Umar (2002, h.141)

Populasi (N) adalah sebanyak 1.020.002 orang, tingkat kelonggaran ketelitian (e) sebesar 10% maka besarnya pengambilan sampel (n) adalah sebesar 100 orang. Penentuan sampel dilakukan dengan teknik *Proportionate Stratified Random Sampling*. Teknik ini digunakan jika karakteristik setiap unsur populasi heterogen namun berstrata secara proporsional. Adapun cara menentukan jumlah sampel adalah (Purwanto dan Sulistyastuti, 2007, h.44):

x/y dikalikan n
 x = target jumlah sampel
 y = jumlah populasi
 n = jumlah populasi setiap strata

Hasil dalam penentuan jumlah sampel dapat dilihat dari tabel 1:

Tabel 1 Jumlah Penduduk Menurut Kontrak yang Akan Direkam Tahun 2011

Nama Kecamatan	Jumlah Penduduk	Alokasi Sampel per wilayah Depok
Pancoran Mas	131.804	13
Cimanggis	137.791	14
Sawangan	68.730	7
Limo	42.586	4
Sukmajaya	152.978	15
Beji	87.422	9
Cipayung	75.190	7
Cilodong	75.969	7
Cinere	59.729	6
Tapos	132.820	13
Bojong Sari	54.983	5
Jumlah	1.020.002	100

Sumber: Pelayanan E-KTP Kota Depok Per 27 Mei

Analisis Data

Regresi linier berganda digunakan untuk menganalisis variabel kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari bukti fisik (X₁), reliabilitas (X₂), daya tanggap (X₃), Jaminan (X₄), Empati (X₅) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y). Adapun perumusan regresi linier berganda:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Keterangan:

Y = kepuasan masyarakat

a = konstanta
 b₁ b₂ b₃ b₄ b₅ = koefisien regresi
 X₁ = bukti fisik
 X₂ = reliabilitas
 X₃ = daya tanggap
 X₄ = jaminan
 X₅ = empati

Untuk mengetahui signifikansi pengaruh subvariabel bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan masyarakat dilakukan baik secara simultan dan parsial dengan dengan tingkat

kepercayaan sebesar 95% atau taraf signifikansi sebesar 5% ($\alpha = 0,05$). Pengujian signifikansi secara simultan dilakukan dengan cara uji F dan secara parsial dengan cara uji T

Hasil Analisis Data

1. Persamaan Regresi

Tabel 2 Hasil Pengujian Regresi

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	5.060	2.201		.024
	X1	.461	.226	.127	.045
	X2	.867	.166	.330	.000
	X3	.483	.193	.188	.014
	X4	.763	.257	.258	.004
	X5	.784	.310	.190	.013

a. Dependent Variable: Y

Sumber: data primer diolah, 2013

Berdasarkan pada Tabel 2 didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 5,060 + 0,461 X_1 + 0,867 X_2 + 0,483 X_3 + 0,763 X_4 + 0,784 X_5$$

Dari persamaan di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,461 satuan untuk setiap tambahan satu satuan X_1 (bukti fisik). Jadi apabila bukti fisik mengalami peningkatan 1 satuan, maka Kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,461 satuan dengan asumsi subvariabel yang lainnya dianggap konstan.
- Kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,867 satuan untuk setiap tambahan satu satuan X_2 (reliabilitas), Jadi apabila reliabilitas mengalami peningkatan 1 satuan, maka Kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,867 satuan dengan asumsi subvariabel yang lainnya dianggap konstan.
- Kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,483 satuan untuk setiap tambahan satu satuan X_3 (daya tanggap), Jadi apabila daya tanggap mengalami peningkatan 1 satuan, maka Kepuasan masyarakat akan meningkat

sebesar 0,483 satuan dengan asumsi subvariabel yang lainnya dianggap konstan.

- Kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,763 satuan untuk setiap tambahan satu satuan X_4 (jaminan), Jadi apabila jaminan mengalami peningkatan 1 satuan, maka Kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,763 satuan dengan asumsi subvariabel yang lainnya dianggap konstan.
- Kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,784 satuan untuk setiap tambahan satu satuan X_5 (empati), Jadi apabila empati mengalami peningkatan 1 satuan, maka Kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,784 satuan dengan asumsi subvariabel yang lainnya dianggap konstan.

2. Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui besar kontribusi variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel Kepuasan masyarakat (Y) digunakan nilai R^2 . Nilai R^2 seperti dalam Tabel 3 dibawah ini:

Tabel 3 Koefisien Korelasi dan Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.870 ^a	.758	.745	2.40964	1.872

a. Predictors: (Constant), X5, X2, X1, X3, X4

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data primer diolah, 2013

Dari hasil analisis pada Tabel 3 diperoleh hasil R^2 (koefisien determinasi) sebesar 0,758. Artinya bahwa 75,8% variabel Kepuasan masyarakat akan dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya 24,2% variabel Kepuasan masyarakat akan dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Selain koefisien determinasi juga didapat koefisien korelasi (R) sebesar 0,870.

3. Uji Signifikansi

Pengujian F atau pengujian model digunakan untuk mengetahui apakah hasil dari analisis regresi signifikan atau tidak,

dengan kata lain model yang diduga tepat/sesuai atau tidak. Jika hasilnya signifikan, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sedangkan jika hasilnya tidak signifikan, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini dapat juga dikatakan sebagai berikut :

H_0 ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$

H_0 diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$

Adapun hasil F_{hitung} dapat dilihat pada tabel 4 dibawah ini:

Tabel 4 Uji F

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1705.642	5	341.128	58.751	.000 ^a
	Residual	545.798	94	5.806		
	Total	2251.440	99			

a. Predictors: (Constant), X5, X2, X1, X3, X4

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data primer diolah, 2014

Berdasarkan Tabel 4 nilai F_{hitung} sebesar 58,751. Sedangkan F_{tabel} adalah sebesar 2,31. Karena F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} yaitu 58,751 lebih besar dari 2,311 atau nilai Sig. F (0,000) lebih kecil dari $\alpha = 0.05$ maka model analisis regresi adalah signifikan. Hal ini berarti H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi secara signifikan oleh variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (X_1), reliabilitas (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5).

Adapun pengujian pengaruh secara parsial ini menggunakan uji t. Hasil analisis uji t dapat dilihat pada tabel 5:

Tabel 5 Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.060	2.201		2.299	.024
	X1	.461	.226	.127	2.035	.045
	X2	.867	.166	.330	5.221	.000
	X3	.483	.193	.188	2.502	.014
	X4	.763	.257	.258	2.969	.004
	X5	.784	.310	.190	2.526	.013

a. Dependent Variable: Y

Sumber: data primer diolah, 2013

Berdasarkan Tabel 5 diperoleh hasil sebagai berikut:

- Pengaruh antara X_1 (bukti fisik) dengan Y (Kepuasan masyarakat) menunjukkan $t_{hitung} = 2,035$. Sedangkan t_{tabel} sebesar 1,985. Karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu 2,035 lebih besar dari 1,985 maka pengaruh X_1 (bukti fisik) terhadap Kepuasan masyarakat adalah signifikan. Hal ini berarti H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi secara signifikan oleh bukti fisik.
- Pengaruh antara X_2 (reliabilitas) dengan Y (Kepuasan masyarakat) menunjukkan $t_{hitung} = 5,221$. Sedangkan t_{tabel} adalah sebesar 1,985. Karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu 5,221 lebih besar dari 1,985. Hal ini berarti H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi secara signifikan oleh reliabilitas.
- Pengaruh antara X_3 (daya tanggap) dengan Y (Kepuasan masyarakat) menunjukkan $t_{hitung} = 2,502$. Sedangkan t_{tabel} adalah sebesar 1,985. Karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu 2,502 lebih besar dari 1,985. Hal ini berarti H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi secara signifikan oleh daya tanggap.
- Pengaruh antara X_4 (jaminan) dengan Y (Kepuasan masyarakat) menunjukkan $t_{hitung} = 2,969$. Sedangkan t_{tabel} ($\alpha = 0.05$; db residual = 94) adalah sebesar 1,985. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,969 > 1,985$ atau $sig. t (0,004) < \alpha = 0.05$ maka pengaruh X_4 (jaminan) terhadap Kepuasan masyarakat adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi secara signifikan oleh jaminan.
- Pengaruh antara X_5 (empati) dengan Y (Kepuasan masyarakat) menunjukkan $t_{hitung} = 2,526$. Sedangkan t_{tabel} adalah sebesar 1,985. Karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu 2,526 lebih besar dari 1,985. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan

bahwa Kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi secara signifikan oleh empati.

Pembahasan

Berdasarkan temuan penelitian menunjukkan bahwa semua permasalahan dan hipotesis yang diajukan telah dikaji dan diuji secara empiris di lapangan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semua hipotesis yang diajukan telah terbukti. Dengan dianalisis dengan regresi linier berganda lalu diuji signifikansi menghasilkan nilai F hitung sebesar 58,751. Sedangkan F tabel adalah sebesar 2,311. Karena F hitung lebih besar dari F tabel yaitu 58,751 lebih besar dari 2,311. Hal ini berarti H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel terikat (Kepuasan masyarakat) dapat dipengaruhi secara signifikan oleh variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari subvariabel bukti fisik (X_1), reliabilitas (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5). Dalam analisis regresi linier berganda juga diperoleh hasil R^2 (koefisien determinasi) sebesar 0,758. Artinya bahwa 75,8% variabel Kepuasan masyarakat akan dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya 24,2% variabel kepuasan masyarakat akan dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Adapun pembahasan tentang masing-masing variabel dari kualitas pelayanan akan dijelaskan sebagai berikut.

Pertama, pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan e-KTP di Kota Depok. Untuk bukti fisik (X_1) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat (Y) karena memiliki nilai koefisien regresi positif 0,461. Bukti fisik juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat hal ini dijelaskan dalam hasil uji t, dimana t hitung bukti fisik menunjukkan angka 2,035. Sedangkan t tabel sebesar 1,986. Karena t hitung lebih besar dari t tabel yaitu 2,035 lebih besar dari 1,986. Dari hasil analisis tersebut apabila bukti fisik ditingkatkan maka secara signifikan akan meningkatkan kepuasan masyarakat yang mendapatkan pelayanan e-KTP di Kota Depok. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Parasuraman dalam

Sahib (2012, h.21) bahwa bukti fisik dalam kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan. Berarti setiap orang khususnya masyarakat yang mendapatkan pelayanan e-ktip di Kota Depok secara jelas dapat merasakan manfaat dari bukti fisik yang disediakan oleh Pemerintah Kota Depok, baik itu berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia di masing-masing tempat pelayanan e-KTP di Kota Depok, teknologi pelayanan yang digunakan dalam pembuatan e-KTP seperti proses pengambilan foto, perekaman tanda tangan dan perekaman seluruh sidik jari, serta penampilan petugas dalam memberikan pelayanan e-KTP. Dalam proses pemberian pelayanan e-KTP di Kota Depok terjadi keterlambatan, hal ini disebabkan karena keterlambatan datangnya alat perekaman e-KTP dan juga ditambah lagi terbatasnya alat perekam yang didistribusikan ke Kota Depok, Cahyo (21) warga Kecamatan Cimanggis menyarankan bahwa seharusnya alat perekaman e-KTP diperbanyak lagi sehingga tidak terjadi antrian yang panjang. Mutiaradani (22) warga Kecamatan Limo juga mengeluhkan bahwa di tempat perekaman e-KTP di daerahnya belum ada tempat ibadah dan toilet umum.

Kedua, pengaruh reliabilitas terhadap kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan e-KTP di Kota Depok. Untuk reliabilitas (X_2) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat (Y) karena memiliki nilai koefisien regresi positif 0,867. Reliabilitas juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat hal ini dijelaskan dalam hasil uji t, dimana t hitung reliabilitas menunjukkan angka 5,221. Sedangkan t tabel adalah sebesar 1,986. Karena t hitung lebih besar dari t tabel yaitu 5,221 lebih besar dari 1,986. Dari hasil analisis tersebut apabila bukti fisik ditingkatkan maka secara signifikan akan meningkatkan kepuasan masyarakat yang mendapatkan pelayanan e-KTP di Kota

Depok. Pengaruh reliabilitas ini merupakan subvariabel yang paling dominan mempunyai hubungan dan mempengaruhi kepuasan masyarakat. reliabilitas atau keandalan merupakan kunci sukses baiknya suatu pelayanan. Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat (Parasuraman dalam Sahib, 2012, h.25).

Dalam proses pemberian pelayanan e-KTP di Kota Depok, reliabilitas pegawai pelayanan juga masih dikeluhkan oleh beberapa masyarakat, Sri Lestari (53) warga Kecamatan Limo mengeluhkan pada saat pemeriksaan data bahwa nama yang tertera di KTP tidak sesuai dengan data yang dimiliki oleh pegawai, Anthony Salim (50) warga Kecamatan Sukmajaya juga mengeluhkan bahwa sampai saat ini e-KTP belum jadi-jadi, malah secara tegas Sarwoko (43) warga Kecamatan Cipayung meminta kepada Pemerintah Kota Depok untuk dipercepat pembuatan e-KTP, karena sudah satu tahun dari mulai pembuatan sampai Januari 2013, e-KTP belum jadi. Penyelesaian permohonan pembuatan e-KTP juga tidak dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan menjadi hal yang paling banyak dikeluhkan.

Ketiga, pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan e-KTP di Kota Depok. Untuk daya tanggap (X_3) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat (Y) karena memiliki nilai koefisien regresi positif 0,483. Daya tanggap juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat hal ini dijelaskan dalam hasil uji t , dimana t hitung daya tanggap menunjukkan angka 2,502. Sedangkan t tabel adalah sebesar 1,986. Karena t hitung lebih besar dari t tabel yaitu 2,502 lebih besar dari 1,986. Dari hasil analisis tersebut apabila daya tanggap ditingkatkan maka secara signifikan akan meningkatkan kepuasan masyarakat yang mendapatkan pelayanan e-

KTP di Kota Depok. Daya tanggap untuk menyikapi berbagai keluhan dari bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan dan juga memberikan informasi terhadap pelayanan yang akan diberikan menjadi suatu respek positif dari daya tanggap pemberi pelayanan dan yang menerima pelayanan e-KTP. Jadi apabila pemberi layanan mempunyai kemampuan daya tanggap yang baik maka penerima pelayanan akan memberikan respon positif dari penerima pelayanan. Hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Parasuraman dalam Sahib (2012, h.15-16) bahwa setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif. Dalam proses pemberian pelayanan e-KTP ada beberapa masyarakat yang mengeluhkan mengenai kurang tersedianya sarana informasi bagi pemohon e-KTP, hal ini disampaikan oleh Enoch Saputra (21) warga Kecamatan Tapos, bahwa didaerahnya masih kurang tersedianya informasi bagi pemohon e-KTP secara visual. Muhamad Nurhadi (29) warga Kecamatan Tapos dan Dani (22) warga Kecamatan Cilodong juga menjelaskan bahwa dalam proses perekaman e-KTP di daerahnya juga tidak ada kotak pengaduan khusus pelayanan e-KTP.

Keempat, pengaruh jaminan terhadap kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan e-KTP di Kota Depok. Untuk jaminan (X_4) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat (Y) karena memiliki nilai koefisien regresi positif 0,763. Jaminan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, hal ini dijelaskan dalam hasil uji t , dimana t hitung variabel reliabilitas menunjukkan angka 2,969. Sedangkan t tabel adalah sebesar 1,986. Karena t hitung lebih besar dari t tabel yaitu 2,969 lebih besar dari

1,986. Dari hasil analisis tersebut apabila jaminan ditingkatkan maka secara signifikan akan meningkatkan kepuasan masyarakat yang mendapatkan pelayanan e-KTP di Kota Depok. Organisasi modern pada dewasa ini yang berfokus pada bidang pelayanan dihadapkan pada kemampuan untuk memberi jaminan yang dapat meyakinkan atas berbagai bentuk pelayanan yang dapat diberikan oleh suatu organisasi tersebut. Parasuraman dalam Sahib (2012, h.18) pernah menjelaskan bahwa, setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan. Pemerintah sebagai organisasi modern sangat membutuhkan adanya kepercayaan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Mengenai pemberian pelayanan e-KTP di Kota Depok, ada beberapa pegawai yang kurang disiplin seperti yang dikeluhkan oleh Grace (22) warga Kecamatan Cimanggis dan Didin (33) warga Kecamatan Beji.

Kelima, pengaruh empati terhadap kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan e-KTP di Kota Depok. Untuk empati (X_5) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat (Y) karena memiliki nilai koefisien regresi positif 0,784. Empati juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, hal ini dijelaskan dalam hasil uji t , dimana t hitung variabel empati menunjukkan angka 2,526. Sedangkan t tabel adalah sebesar 1,986. Karena t hitung lebih besar dari t tabel yaitu 2,526 lebih besar dari 1,986. Dari hasil analisis tersebut apabila empati ditingkatkan maka secara signifikan akan meningkatkan kepuasan masyarakat yang mendapatkan pelayanan e-KTP di Kota Depok. Parasuraman dalam Sahib (2012, h.23) menjelaskan bahwa, setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan

lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan. Dalam aktivitas pelayanan e-KTP salah satu warga Kecamatan Sukmajaya, Siti Jubaedah (43) meminta kepada pemerintah untuk menambah lagi jam operasional pelayanan e-KTP. Sri Rahayu (51) warga Kecamatan Pancoran Mas juga menambahkan saran kepada pemerintah untuk memberikan pelayanan pada hari Sabtu.

Kesimpulan dan Saran

1. Kesimpulan

Dari hasil pembahasan di atas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari analisis, didapat koefisien determinasi sebesar 0,758. Artinya bahwa 75,8% variabel Kepuasan masyarakat akan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya 24,2% variabel Kepuasan masyarakat akan dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.
2. Kualitas Pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang kualitas pelayanan memberikan pengaruh secara berarti terhadap kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman e-KTP.
3. Secara parsial subvariabel bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
4. Subvariabel reliabilitas yang meliputi menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan, dapat diandalkan dalam menangani masalah pelayanan pelanggan, menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali, dan menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan, merupakan subvariabel kualitas pelayanan yang dominan mempengaruhi kualitas masyarakat yang mendapatkan pelayanan perekaman e-KTP di Kota Depok.

2. Saran

Selain temuan dalam penelitian kuantitatif peneliti juga mendapatkan beberapa keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan perekaman e-KTP yang sudah peneliti rangkum menjadi beberapa saran, adapun saran tersebut:

1. Perbanyak alat perekaman e-KTP
2. Percepat proses pelayanan
3. Menambah sarana informasi dan kotak pengaduan

4. Menambah lagi jam operasional pelayanan perekaman e-KTP. Saran-saran pada pelayanan perekaman e-KTP di Kota Depok ini memang terjadi pada proses pelayanan e-KTP secara masal, namun peneliti berharap saran tersebut akan menjadi masukan yang bermanfaat dalam membuat gebrakan atau inovasi dibidang pelayanan e-KTP.

Daftar Pustaka

- Afriah, R. (2009) **Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Sebuah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat Sebagai Perangkat Daerah**. Jurnal Administrasi Dan Organisasi, [internet] 16(2). 87-95. available from: <<http://journal.ui.ac.id/jbb/article/viewFile/609/594>> [accessed by 6 Oktober 2012].
- Barata, A. A. (2003) **Dasar-Dasar Pelayanan Prima**. Jakarta, PT Elex Media Komputindo.
- Bunga, T. T. (2009) **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan: Survei pada Pelanggan**. Universitas Brawijaya. Malang, Tesis yang tidak dipublikasikan.
- BPS. (2010) **Penduduk Menurut Wilayah, Jenis Kelamin, dan Status Migrasi Jawa Barat**, available from: <<http://sp2010.bps.go.id/index.php/site/tabel?tid=324&wid=3200000000>> [accessed by 18 Oktober 2012].
- BPS Jawa Barat (2012) **Jawa Barat dalam Angka 2012**, available from: <<http://jabar.bps.go.id/node/63>> [accessed by 18 Oktober 2012].
- Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara, (2003) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang **Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik**. Jakarta.
- Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara, (2004) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang **Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah**. Jakarta.
- Tjiptono, F & Chandra, G. (2005) **Service, Quality & Satisfaction**. Yogyakarta, Andi.
- Purwanto, D. A. & Sulistyatui, D.R. (2007) **Metode Penelitian Kuantitatif**. Yogyakarta, Gaya Media.
- Umar, H. (2004) **Metode Riset Ilmu Administrasi**. Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sahib, M.I. (2012) **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan pada Masyarakat Air Traffic Service Center MATSC PT (Persero) Angkasa Pura I Makassar**. Universitas Hasanuddin. Makassar, Skripsi yang dipublikasikan.
- Samosir, Z. Z. (2005) **Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU**. Jurnal Studi Perpustakaan Dan Informasi, [internet] 1(1). 28-36, Available from: <[http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/15727/1/pus-apr2005-%20\(5\).pdf](http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/15727/1/pus-apr2005-%20(5).pdf)> [accessed by 8 Oktober 2012].
- Singarimbun, M dan Effendi, S. (2006) **Metode Penelitian Survey**. Cetakaan Keenam belas. Jakarta, LP3ES.